BAB 1

PENDAHULUAN

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Permasalahan

Keberhasilan suatu usaha sangat tergantung pada sumber daya manusia yang berkualitas tinggi dan dikelola secara profesional, baik di tingkat manajemen maupun di tingkat operasional. Tantangan yang dihadapi perusahaan menuntut pengelolaan sumber daya manusia yang semakin efisien, efektif dan produktif. Dengan demikian harus pula diterima bahwa ketergantungan perusahaan pada manajemen sumber daya manusia yang semakin bermutu tinggi akan semakin besar pula.

Dalam industri jasa, ketika pelayanan sering dikarakteristikan sebagai sebuah transaksi antara penyedia jasa dan konsumen, kualitas dari penyedia jasa atau dikenal dengan istilah kualitas layanan internal mempunyai pengaruh yang penting dalam proses penyampaian jasa dan kepuasan konsumen. Selain itu Rucci, et al. (1998) menggambarkan aplikasi dari model *Service Profit Chain* oleh Heskett dkk. (1997) dalam penelitian di industri *retail* yang berjudul "*Employee Customer Profit Chain At Sears*" menunjukkan bahwa 5 persen perbaikan dalam perilaku karyawan akan menghasilkan 1,3 persen perbaikan dalam peningkatan pendapatan. Penelitian yang dilakukan oleh Heinhuis et al. (1998) di industri pelayanan dan jasa menunjukkan bahwa ada hubungan yang kuat antara kualitas layanan internal dan kepuasan kerja. Menurut Heskett, et al.

(1997) selama kurun waktu 5 tahun penelitian, beberapa tempat telah menggunakan hubungan antara profit dan pertumbuhan yang merupakan bagian dalam *service profit chain*, antara lain American Express, Southwest Airlines, Banc One, Waste Management, USAA, MBNA, Intuit, British Airways, Taco Bell, Fairfield Inns, dan Ritz-Carlton Hotel, yang berhubungan tidak hanya dengan kepuasan dan kesetiaan konsumen namun terhadap kesetiaan karyawan (*loyalty*), kepuasan karyawan (*satisfaction*) dan produktivitas karyawan (*productivity*).

Top level management menaruh perhatian yang cukup banyak untuk memikirkan bagaimana menghasilkan profit atau fokus pada pangsa pasar yang ada. Seorang manajer yang sukses dalam mengatur karyawan untuk memberikan *service* yang baik, memberikan perhatian pada faktor-faktor yang mengarahkan untuk mendapatkan profit dengan paradigma yang berbeda, yaitu investasi terhadap sumber daya manusia, teknologi yang digunakan, khususnya oleh karyawan dibagian depan, peningkatan proses seleksi, rekrutmen dan pemberian pelatihan serta kompensasi yang berhubungan dengan kinerja karyawan. Seperti yang dikatakan oleh Pillai dan Bagavathi (2003: 146) bahwa kesuksesan dan kegagalan suatu organisasi tidaklah tergantung pada peralatan, mesin-mesin maupun materi lain, tetapi justru pada sumber daya manusianya, demikian pula di industri perhotelan, sumber daya manusia yang berkualitas, baik dalam hal sifat maupun pengetahuan, sangat dibutuhkan sebagai pelaksana operasional.

Untuk dapat menghasilkan sumber daya yang berkualitas, perusahaan perlu melakukan pengelolaan sumber daya manusia yang baik agar dapat memotivasi karyawan untuk berbuat semaksimal mungkin dalam melaksanakan tugas-tugasnya. Karyawan yang termotivasi diharapkan dapat menyajikan hasil yang terbaik. Hasil yang diperoleh dapat dilihat pada kepuasan kerja yang ditunjukkan oleh karyawan (Ricky dan Sugianto, 2002: 2). Karyawan yang memiliki motivasi kerja yang baik akan terpenuhi apabila kepuasan kerja sebagai unsur yang berpengaruh terhadap kinerja dapat tercipta dengan sempurna. Agar dapat menghasilkan tujuan perusahaan, pihak perusahaan perlu memperhatikan bagaimana dapat menciptakan sumber daya manusia yang dapat menghasilkan kinerja yang optimal. Produktivitas kerja merupakan tuntutan utama bagi perusahaan agar kelangsungan hidup atau operasionalnya dapat terjamin. Membahas kepuasan kerja tidak akan terlepas dengan adanya faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja seseorang. Banyak hal yang dapat mempengaruhi produktivitas kerja, sehingga pihak perusahaan perlu menjaga faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kinerja dapat terpenuhi secara maksimal (Koesmono, 2005:163).

Konsep *Service Profit Chain* yang menyatakan bahwa kualitas layanan internal mempunyai pengaruh yang penting dalam proses penyampaian jasa dan kepuasan konsumen menjadi acuan dalam penelitian ini. Fenomena yang diangkat dalam penelitian ini adalah tingkat

kualitas layanan internal dan motivasi karyawan berbeda-beda dalam mengukur kepuasan kerja, yang pada akhirnya berdampak pada peningkatan kinerja karyawan. Karyawan yang menganggap rutinitas pekerjaan dan nilai uang atau gaji yang diterima sebagai sesuatu hal yang biasa atau normal akan sangat jauh berbeda dengan karyawan yang menuntut pemberian gaji yang adil, yang akan berdampak pada kepuasan kerja dan kinerja karyawan. Berdasarkan fenomena tersebut dilakukan penelitian untuk menguji dan menggali lebih jauh pengaruh kualitas layanan internal dan motivasi terhadap kepuasan kerja dalam meningkatkan kinerja karyawan *Asian Food Restaurant* di Surabaya Barat.

1.2 Rumusan Masalah

1. Apakah kualitas layanan internal berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan *Asian Food Restaurant* di Surabaya Barat?
2. Apakah motivasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan *Asian Food Restaurant* di Surabaya Barat?
3. Apakah kualitas layanan internal berpengaruh terhadap kinerja karyawan *Asian Food Restaurant* di Surabaya Barat?
4. Apakah motivasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan *Asian Food Restaurant* di Surabaya Barat?
5. Apakah kepuasan kerja karyawan berpengaruh terhadap kinerja karyawan *Asian Food Restaurant* di Surabaya Barat?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Mengukur dan menganalisis pengaruh kualitas layanan internal terhadap kepuasan kerja karyawan *Asian Food Restaurant* di Surabaya Barat.
2. Mengukur dan menganalisis pengaruh motivasi terhadap kepuasan kerja karyawan *Asian Food Restaurant* di Surabaya Barat.
3. Mengukur dan menganalisis pengaruh kualitas layanan internal terhadap kinerja karyawan *Asian Food Restaurant* di Surabaya Barat.
4. Mengukur dan menganalisis pengaruh motivasi terhadap kinerja karyawan *Asian Food Restaurant* di Surabaya Barat.
5. Mengukur dan menganalisis pengaruh kepuasan kerja karyawan terhadap kinerja karyawan *Asian Food Restaurant* di Surabaya Barat.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pada perkembangan dunia industri jasa restoran khususnya bidang sumber daya manusia yang dapat membantu pihak industri perhotelan umumnya dan industri restoran khususnya untuk merencanakan strategi bagi pengembangan sumber daya manusia dalam industri jasa itu sendiri.